

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN DAN PEMERIKSAAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
PRATAMA CILEGON**

DINA DWI SISWANDINI

8335078326



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JURUSAN S1 AKUNTANSI MURNI NON REGULER 2007
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2011**

***THE INFLUENCE OF SERVICE PERFORMANCE AND TAX
AUDIT TOWARD TAX COMPLIANCE IN KPP PRATAMA
CILEGON***

DINA DWI SISWANDINI

8335078326



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

Study Program of S1 Accounting

Departement of Accounting

Faculty of Economic

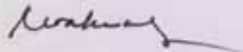
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2011

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>M. Yasser Arafat, SE, Akt, MM</u> NIP. 19710413 200112 1 001	Ketua		24 Juni 2011
2. <u>Nuramalia Hasanah, SE, M, Ak</u> NIP. 19770617 200812 2 001	Sekretaris		23 Juni 2011
3. <u>Indra Pahala, SE, M, Si</u> NIP. 19790208 200812 2 002	Penguji Ahli		23 Juni 2011
4. <u>Tresno Ekajaya, SE, M, Ak</u> NIP. 19741105 200604 1 001	Pembimbing I		27 Juni 2011
5. <u>Dian Citra Aruna, SE, M, Si</u> NIP. 19760908 199903 2 001	Pembimbing II		24 Juni 2011

Tanggal Lulus: 17 Juni 2011

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Juni 2011
Yang membuat pernyataan




DINA DWI SISWANDINI
No.Reg. 8335078326

ABSTRAK

Dina Dwi Siswandini, 2011; Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dosen Pembimbing I; Tresno Ekajaya, SE, M.Ak , Dosen Pembimbing II; Dian Citra Aruna, SE, M.Si.

Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah: 1) mengetahui pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) mengetahui pengaruh kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel yang digunakan untuk penelitian ini adalah kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

Penelitian ini merupakan studi empiris yang menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Metode sampling yang digunakan dengan teknik non probability sampling, dimana teknik non probability sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Metode pengujian data menggunakan uji analisis deskriptif, asumsi klasik dan uji hipotesis. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Objek penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cilegon dan sudah pernah diperiksa. Analisis data menggunakan program SPSS 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; 1) hipotesis 1 yaitu kinerja pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dimana nilai t sebesar 0.337 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0.737, 2) hipotesis 2 yaitu pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dimana nilai t sebesar 4.220 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0.000. 3) hipotesis 3 yaitu kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dimana nilai F sebesar 9.016 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0.000.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Dina Dwi Siswandini, 2011; The Influence of Service Performance and Tax Audit Toward Tax Compliance. First research advisor; Tresno Ekajaya, SE, M.Ak, second research advisor; Dian Citra Aruna, SE, M.Si.

Generally, the purpose of the research are : 1) to know the influence of service performance toward tax compliance, 2) to know the influence of tax audit toward tax compliance, 3) to know influence of service performance and tax audit toward tax compliance. Variables in this research are service performance and tax audit as independent variable and tax compliance as dependent variable.

This research is the empirical research that uses descriptive quantitative method. Sampling method uses non probability sampling, which is uses purposive sampling. Testing data method uses descriptive analysis test, classic assumption, and hypothesis test. Data which are used are primary data by using questionnaire. The object of this research are organisations tax-payer that is registered in KPP Pratama Cilegon and had been auditing. Data analysis uses SPSS 16.00 program.

Result of this research are : 1) first hypothesis is service performance not influential toward tax compliance which is value of t test is 0.337 with 0.737 of significant probability, 2) second hypothesis is tax audit influential toward tax compliance which is value of t test is 4.220 with 0.000 of significant probability. 3) third hypothesis is service performance and tax audit simultaneously influence tax compliance which is value of F test is 9.016 with 0.000 of significant probability.

Key words : Service Performance, Tax Audit, Tax Compliance

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas segala nikmat dan karunianya dan tak lupa shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para keluarga, sahabat, serta para pejuang di jalan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi dan menyusun Skripsi ini.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cilegon”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Ucapan terima kasih tak lupa penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu hingga skripsi ini terselesaikan antara lain, yaitu:

1. Dra. Nurahma Hajat, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. M.Yasser Arafat, SE. Akt. MM, selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Dian Citra Aruna, SE. Msi, selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi dan Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Tresno Ekajaya, SE. M.Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan dan pengarahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Lutfi, Bapak Dedi, Bapak Nana, Kak Yosi, Kak Niko dan seluruh staf Seksi Pelayanan dan Pemeriksaan KPP Pratama Cilegon atas izin penelitian, bimbingan, semua bantuan dan kemudahan yang telah diberikan kepada peneliti selama melaksanakan penelitian.

6. Keluarga Bapak Saukani yang telah menjaga dan mengizinkan peneliti untuk tinggal selama melakukan penelitian serta terima kasih atas doa tulus ikhlas dan seluruh bantuannya.
7. Kedua Orang tua yaitu Bapak Panudju dan Ibu Mariam Juliawati serta kakak Ferdian Nurahman dan adik Annisa Riani Sabila serta seluruh keluarga besar yang dengan tulus dan ikhlas selalu memberikan dukungan serta doa yang sangat berharga kepada peneliti selama masa kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku Fitriani, Nurus Shalehah, Indah Widiastuti, Rizky Dwi Harsanti, Gista Elrisa, Senja Kurnia, Fesgi Davista C.L, dan Nani Kusumawati yang selalu memberikan motivasi, masukan dan menjadi teman berdiskusi dalam berbagai hal dengan peneliti selama masa kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman S1 Akuntansi Non Reguler 2007 terima kasih atas persahabatan dan kenangannya.
10. Seluruh responden, atas waktu untuk mengisi kuesioner. Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan para responden.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung dan tidak langsung kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penulisan Skripsi ini tidak luput dari kesalahan, sehingga peneliti mengharapkan kritik yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Jakarta, Juni 2011

Peneliti